

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA PERUSAHAAN, DAN
CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT TERHADAP LOYALITAS
NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA**

(Studi Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia di Yogyakarta)



Oleh:

Aulia Rahmatia Aziza Dewi

NPM: 20190730103

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2023**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA PERUSAHAAN, DAN
CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT TERHADAP LOYALITAS
NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA**

(Studi Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia di Yogyakarta)

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna

Memperoleh gelar

Sarjana Ekonomi (SE) Strata Satu

Pada Program Studi Ekonomi Syariah

Fakultas Agama Islam

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Oleh:

Aulia Rahmatia Aziza Dewi

NPM: 20190730103

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2023**

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Aulia Rahmatia Aziza Dewi

NIM : 20190730103

Judul Skripsi : **Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan, dan *Customer Relationship Management* Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia di Yogyakarta).**

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya dan tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di perguruan tinggi manapun, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau dipublikasikan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis telah disebutkan sumbernya di bagian naskah dan daftar pustaka skripsi ini.

Yogyakarta, 02 Oktober 2023

Yang membuat pernyataan



Aulia Rahmatia Aziza Dewi

MOTTO

“Apa yang melewatkanmu tidak akan menjadi takdirmu, dan apa yang ditakdirkan untukmu tidak akan pernah melewatkanmu”

(Umar bin Khattab)

“Hidup bukan saling mendahului, bermimpilah sendiri-sendiri”

(Baskara Putra - Hindia)

“Not All is well, but it ends well”

“Do your best every time but don't compare yourself to others. Just be the best version of yourself. Everyone has their own story page and not all flowers bloom at the same time. Enjoy your process and remember that small progress is still a progress. 화이팅!<3”

PERSEMBAHAN

Tiada lembar yang paling indah dalam laporan skripsi ini kecuali lembar persembahan, skripsi ini saya persembahkan untuk:

Papah saya H. Mustapik, S.Pd.i. dan Mamah saya Hj. Mujilah, S.Pd. yang selalu melangitkan doa-doa baiknya dan menjadi motivasi untuk saya dalam menyelesaikan skripsi ini. Terimakasih untuk segala upaya yang dikerahkan untuk bisa sampai pada titik ini, terimakasih telah menjadi penyemangat dan juga pengingat. Saya persembahkan karya tulis sederhana dan gelar ini untuk Papah dan Mamah.

Kedua kakak saya yaitu Leny Rahmawati dan Vebri Dwi Amanah yang juga selalu bertanya "Kapan Wisuda? Kita kan pengen main ke Jogja".

Terimakasih untuk segalanya, untuk kehidupan yang layak, dan semua hal baik lainnya.

I love u more than u know<3

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Allhamdulillahirabbil'alamiin segala puji bagi Allah SWT atas segala berkah dan kenikmatan-Nya. Puji syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan kekuatan dan kelancaran kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA PERUSAHAAN, DAN CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT TERHADAP LOYALITAS NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia di Yogyakarta)”**. Sholawat dan salam senantiasa kita haturkan kepada baginda Nabi Muhammad SAW. semoga kelak kita akan mendapatkan syafa'atnya di hari kiamat nanti. Aamiin YRA.

Penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan pada penulisan skripsi ini, namun penulis berusaha semaksimal mungkin untuk menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Dalam hal ini, apabila sekiranya terdapat kritik dan saran terkait dengan skripsi ini, penulis dengan senang hati untuk menerima dan menjadikannya sebagai bahan evaluasi untuk memperbaiki dan menyempurnakan skripsi ini. terselesaikannya skripsi ini tidak hanya karena ikhtiar dari penulis melainkan juga berkat pertolongan Allah SWT, doa, bimbingan, dukungan, bantuan serta saran dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa hormat penulis memberikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Gunawan Budiyanto, M.P., IPM. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Bapak Dr. Syakir Jamaluddin, M.A. selaku Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Bapak Dr. Homaidi Hamid, M.Ag. selaku Kepala Program Studi Ekonomi Syariah Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Bapak Rozikan, S.E.I., M.S.I. selaku Dosen Pembimbing Akademik.
5. Ibu Syah Amelia Manggala Putri, S.E.I., M.S.I. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing serta memberikan arahan, saran, dan dorongan kepada penulis dengan sabar dan ikhlas sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
6. Bapak, Ibu Dosen serta seluruh staff Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang selalu memberikan bekal ilmu dari awal perkuliahan sampai akhir dan bantuan pelayanan administrasi hingga terselesaikannya skripsi ini.
7. Kedua orang tua saya, Bapak Mustapik dan Ibu Mujilah yang selalu memberikan dukungan dan doa terbaiknya kepada penulis.
8. Kakak dan ponakan saya tercinta, Leny, Nopa, Vebri, Aris, Candar, Mundzir, Musyawwa, Kalila, Inara, dan sigemoy dedek Miku.
9. Dua sahabat terbaik yang selalu membantu, mendengar keluh kesah, berjuang bersama di jalan yang berbeda, dan memberikan semangat kepada penulis selama pengerjaan skripsi yaitu Ulik Nur Budiyati dan Nova Nanda Sagita.

10. Sahabat-sahabat seperjuangan tercinta yang selalu kebersamai penulis dari awal perkuliahan sampai detik ini dan semoga sampai selanjutnya yaitu: Laila, Sofia, Atina, Elisa, Niken, dan Ulpah. Terimakasih juga penulis ucapkan kepada seluruh teman-teman Ekonomi Syariah, terutama angkatan 2019.
11. Saudara sekaligus teman main sewaktu di rumah yaitu: Ejak, Puput, Ratna, dan Agil.
12. Pemilik NIM 1702015088, terimakasih telah menjadi sosok rumah yang selalu berusaha ada untuk saya walaupun jarak sekarang 1.107,91km, terimakasih karena tidak pernah memperlmasalahkan jarak.
13. Semua pihak yang telah membantu dalam proses penulisan skripsi ini yang tidak bisa disebutkan satu persatu.
14. *I wanna thank you, not collapsing out of exhaustion. Pull me up together with me. From today, I will start to love you, I mean I will love me now. Now I want to know it, you were doing great so far. I will tell me. For me.*

Semoga Allah SWT senantiasa memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada kalian semua, serta membalas kebaikan kalian semua.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 02 Oktober 2023

Penulis



Aulia Rahmatia Aziza Dewi

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN SAMPUL.....	ii
NOTA DINAS.....	iii
PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN KEASLIAN	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
ABSTRAK	xvii
ABSTRACT	xviii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan Penelitian.....	10
D. Manfaat Penelitian.....	10
1. Manfaat Teoritis	11
2. Manfaat Praktis.....	11
E. Sistematika Penulisan.....	11
BAB II	13
TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI	13
A. Tinjauan Pustaka	13
B. Kerangka Teori.....	19
1. Perilaku Konsumen	19
2. Kualitas Pelayanan	22

3. Citra Perusahaan	25
4. Customer Relationship Management (<i>CRM</i>)	28
5. Loyalitas Nasabah	31
6. Perbankan Syariah	33
C. Kerangka Berfikir	39
D. Hipotesis	40
BAB III	44
METODOLOGI PENELITIAN	44
A. Jenis Penelitian	44
B. Populasi dan Sampel	44
1. Populasi	44
2. Sampel	45
C. Teknik Pengumpulan Data	46
D. Jenis dan Sumber Data	47
1. Data Primer	47
2. Data Sekunder	47
E. Definisi Operasional Variabel	48
F. Teknik Analisis Data	52
BAB IV	57
HASIL DAN PEMBAHASAN	57
A. Gambaran Umum	57
B. Hasil Penyebaran Kuesioner	58
C. Karakteristik Responden	59
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	59
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	60
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili Tempat Tinggal	60
4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	61
5. Karakteristik Responden Berdasarkan Interaksi Dengan Bank Syariah Indonesia (BSI)	62
6. Karakteristik Responden Berdasarkan Intensitas Penggunaan M-Banking Bank Syariah Indonesia (BSI)	63
D. Analisis Uji Instrumen	64
1. Uji Validitas	64

2. Uji Reliabilitas.....	71
E. Analisis Uji Hipotesis.....	71
1. Uji <i>Inner Model</i>	71
2. Pengujian Hipotesis	73
F. Pembahasan Hasil Penelitian	76
1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah.....	76
2. Pengaruh Citra Perusahaan terhadap Loyalitas Nasabah	78
3. Pengaruh <i>Customer Relationship Management</i> terhadap Loyalitas Nasabah.....	80
BAB V.....	83
PENUTUP.....	83
A. Simpulan.....	83
B. Keterbatasan Penelitian	83
C. Implikasi.....	84
1. Implikasi Teoritis	84
2. Implikasi Praktis.....	84
D. Saran.....	85
DAFTAR PUSTAKA	86
LAMPIRAN.....	92

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Kantor Layanan Layanan Bank Syariah.....	2
Tabel 3. 1 Skala Likert	47
Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel.....	48
Tabel 3. 3 <i>Rule of Tumbs</i> Evaluasi Model Pengukuran	54
Tabel 3. 4 <i>Rule of Tumbs</i> Evaluasi Model Struktural	56
Tabel 4. 1 Usia Responden.....	59
Tabel 4. 2 Jenis Kelamin Responden	60
Tabel 4. 3 Domisili Tempat Tinggal Responden	61
Tabel 4. 4 Pekerjaan Responden	61
Tabel 4. 5 Interaksi Responden Dengan BSI	63
Tabel 4. 6 Intensitas Penggunaan <i>M-Banking</i> BSI Responden.....	63
Tabel 4. 7 <i>Outer Loading</i>	67
Tabel 4. 8 <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	68
Tabel 4. 9 <i>Discriminant Validity</i>	70
Tabel 4. 10 Nilai <i>Cronbach's Alpha</i> dan <i>Composite Reliability</i>	71
Tabel 4. 11 Nilai <i>R-Square</i>	72
Tabel 4. 12 Hasil Pengujian Hipotesis	74
Tabel 4. 13 Rangkuman Hasil Uji Hipotesis.....	76

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Dana Pihak Ketiga Bank Syariah Indonesia	7
Gambar 2.1 Kerangka Berfikir.....	39
Gambar 4.1 Tampilan <i>Output Outer Model 1</i>	65
Gambar 4.2 Tampilan <i>Output Outer Model 2</i>	67
Gambar 4.3 Tampilan <i>Output Inner Model</i>	72

DAFTAR LAMPIRAN

1. KUESIONER PENELITIAN
2. HASIL PENGUJIAN KUALITAS INSTRUMEN
3. HASIL PENGUJIAN MODEL STRUKTURAL
4. HASIL TES TURNITIN